

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2504788
Materia Servicios sociales
Asunto Dependencia. Demora revisión PIA. Menor.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 09/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504788. La persona interesada presentaba una queja por la demora en resolver el programa individual de atención (PIA) de la persona titular de la queja, menor de edad, tras haber incrementado a Grado 2 de dependencia. En consecuencia, seguía percibiendo el importe de las prestaciones correspondientes al Grado 1, tanto la prestación económica vinculada a los servicios de prevención de la situación de dependencia (PVSP), como la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales (CNP).

Además, la persona autora de la queja mencionaba que percibía un importe menor al que correspondía a la prestación económica vinculada a los servicios de prevención de la situación de dependencia y promoción de la autonomía personal de Grado 1. Había reclamado a la Conselleria el abono de la diferencia en numerosas ocasiones, pero no había obtenido respuesta.

Conviene señalar que ya consta en esta institución una queja anterior, con número 2500331, cuyo objeto era la demora en resolver la revisión del grado de dependencia del menor de edad titular de esta queja, solicitada con fecha 09/02/2024.

La Conselleria informó entonces que, en fecha 26/02/2025, un año después, se había resuelto reconocer un GRADO 2 de dependencia al menor de edad, pero no la revisión de su programa individual de atención (PIA), y tampoco indicaban previsión temporal para hacerlo.

[El cierre de la queja 2500331 se formalizó el 01/07/2025](#) y a fecha de hoy, se mantenía la misma situación.

Por ello, el 19/01/2026 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

En su informe, la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia exponía, en resumen, que con fecha 26 de febrero de 2025 se había resuelto reconocer un GRADO 2 de dependencia en consideración a las circunstancias expuestas en el Dictamen Técnico de fecha 21 de febrero de 2025, y con fecha 1 de noviembre de 2025 se había resuelto la revisión del Programa Individual de Atención (PIA) para actualizar las prestación económica para cuidados en el entorno familiar que está percibiendo al nuevo grado reconocido, pero seguía sin resolverse la revisión del PIA de

prestación económica vinculada a los servicios de prevención y promoción para el menor de edad, sin que fuera posible indicar la fecha en que se resolvería esta solicitud.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. En su respuesta, la persona responsable de la queja manifestaba, en resumen, que estos servicios son un derecho fundamental para el desarrollo y bienestar de su hijo, y la administración no puede escudarse en el volumen de trabajo para justificar esta demora, especialmente cuando se trata de un menor cuyas necesidades no pueden esperar y cuyo desarrollo en estos años es crucial y determinante. Precisaba una fecha concreta y una solución inmediata para la implementación de estos servicios.

Así mismo recordaba que también se le adeudaban los atrasos por haber percibido una cuantía inferior a la que le correspondía durante el tiempo en el que su hijo tenía reconocido el Grado 1.

Concluía señalando que la respuesta de la Dirección General es ambigua y no aborda la gravedad de la situación de un menor con dependencia.

2 Conclusiones de la investigación

De la información recabada se desprende que hace más de dos años que se presentó la solicitud de revisión del grado de dependencia y sigue sin concluirse en procedimiento.

Limitarse como hace la Conselleria a señalar que está garantizado el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder de acuerdo con la normativa no evita el tremendo perjuicio ocasionado al menor de edad en una época evolutiva tan determinante para su desarrollo futuro.

Por otra parte, debemos hacer hincapié en que las demoras en las resoluciones de grado de dependencia o de su revisión, así como en las de los programas individuales de atención (PIA) que se derivan de estos, son objeto de queja frecuente en esta institución.

La Administración justifica estas demoras en que la revisión del Programa Individual de Atención actualizando la cuantía de una prestación al nuevo grado reconocido se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, pero sin adoptar las medidas oportunas para remover los obstáculos que impiden, dificultan o retrasan el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos (art.20 Ley 39/2015).

De esta forma, también se da la espalda a los principios rectores de las políticas en relación con la infancia y la adolescencia que promueven, entre otras cosas la agilidad en la toma de decisiones, teniendo en consideración el irreversible efecto del paso del tiempo en el desarrollo infantil.

Tras la investigación que hemos llevado a cabo, concluimos que la Administración habría incumplido los siguientes preceptos:

En relación con el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas:

- Se ha incumplido el plazo de 6 meses para resolver la revisión del PIA desde la solicitud de revisión de la situación de dependencia del menor de edad.

En relación con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- Se ha incumplido la obligación de dictar resolución expresa y notificarla en el plazo máximo establecido en la norma reguladora del correspondiente procedimiento.
- Se han incumplido la obligatoriedad de los términos y plazos establecidos en las leyes.

Por todo ello, concluimos que se han vulnerado los derechos de la persona en situación de dependencia. En concreto:

- El derecho a una buena administración, conforme al cual los ciudadanos tienen derecho a que sus asuntos se tramiten en un plazo razonable (artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea).
- El derecho subjetivo al reconocimiento de la situación de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas en los términos y plazos establecidos.

El incumplimiento de las obligaciones que la Administración tiene con la ciudadanía constituye un mayor perjuicio, si cabe, cuando se trata de personas en situación de especial vulnerabilidad, entre las cuales se encuentran las personas dependientes y menores. La demora y la falta de respuesta reiteradas a sus necesidades más básicas de atención y cuidados no hace sino incrementar el sufrimiento y dificultades a las cuales tienen que enfrentarse diariamente.

El acceso a los recursos y prestaciones vinculadas al sistema de atención a la dependencia está orientado a «la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades» con el objetivo de, entre otros, «proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida». Por el contrario, la privación de estos ya sea por la presunta inactividad o mala actuación de la Administración, les impide el pleno disfrute de tales derechos y afecta directamente a su bienestar y a sus necesidades vitales.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, FAMILIA E INFANCIA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver y notificar en plazo, de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido.
2. **SUGERIMOS** que, dado el tiempo transcurrido desde el registro de la solicitud, proceda, sin más demora, a la emisión y notificación de la resolución aprobatoria de la revisión del PIA

pendiente de la persona titular de la queja y que dicha Resolución incluya los efectos retroactivos que, en su caso, pudieran corresponderle.

3. **SUGERIMOS** que resuelva igualmente lo que proceda sobre los efectos retroactivos pendientes relativos a la prestación correspondiente al Grado 1.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana